

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN
PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING SEPATU
OLAHRAGA LOKAL ARDILES DI SHOPEE**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**



ARGANDA RICEKI SINURAYA

NPM S10219201

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2025**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING SEPATU OLAHRAGA LOKAL ARDILES DI
SHOPEE

OLEH : ARGANDA RICEKI SINURAYA

NPM : S10219201

Disetujui
Dosen Pembimbing

(Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M.)

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

(Dr. Syarief Gerald. P, SE., MM., M.Si., M.Ak) (Sumardjono.S.E., M.M.)

Mengetahui,
Ketua Prodi

Mengetahui,
Dekan

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.) (Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan keputusan pembelian sebagai variabel intervening pada produk sepatu olahraga lokal Ardiles yang dijual melalui platform Shopee. Latar belakang penelitian ini didasari oleh meningkatnya persaingan industri sepatu lokal yang menuntut produsen untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan guna mempertahankan loyalitas konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen Ardiles yang berbelanja secara daring melalui Shopee. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan perangkat lunak AMOS versi 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, keputusan pembelian terbukti berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dan produk secara konsisten dapat mendorong keputusan pembelian yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan terhadap merek lokal Ardiles

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan YME, Tuhan yang Maha Pengasih dan Penyayang, Tuhan pemilik segala ilmu pengetahuan, yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Sepatu Olahraga Lokal Ardiles) DKI Jakarta”**.

Tak lupa saya ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu atas penyusunan skripsi ini, terlebih kepada dosen pengajar mata kuliah ini yang telah meluangkan waktunya untuk memberi panduan dan pengajaran dalam menyusun skripsi kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE.,MM., selaku Rektor Universitas Bina Niaga, dan sekaligus sebagai Pembimbing penulis terima kasih atas bimbingan dan arahannya
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom., selaku Wakil Rektor II Universitas Binaniaga Indonesia
3. Ibu Yustina wardhani, S.Hut.,MM., selaku Dekan Fakultas Universitas Bina Niaga.
4. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Program Studi Manajemen serta staf yang bekerja di lingkungan Universitas Bina Niaga

5. Kedua orang tua saya bapak Perlindungan Sinuraya dan ibu Rostina br Tarigan yang telah memberi bantuan materil maupun moril.
6. Kepada abang dan kakak saya Eka Perana Sinuraya, Morita Erika br Sinuraya dan Nikodemus Sinuraya yang selalu memberi saya doa dan dukungan.
7. Serta kerabat dan sahabat yang ikut serta membantu dan penyemangat peneliti hingga selesai disusun.
8. Ibu Masrina Bernadetha br Sitepu sebagai pengganti sosok orantua selama beberapa tahun terakhir yang memberi saya dukungan dan motivasi.
9. Teman-teman saya yang di yayasan Panti Asuhan Mulia Kasih Simalem yang memberi doa dan dukungan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak sekali kekurangan dan kesalahan baik dari segi tulisan maupun penggunaan kata. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kebaikan untuk masa yang akan datang.

Bogor, Agustus, 2025

DAFTAR ISI

COVER	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian.....	14
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Landasan Teori	17
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Pemikiran	35
D. Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
A. Jenis, Objek dan Subjek Penelitian.....	39
B. Operasional Variabel	39
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Metode Pengumpulan Data	41
E. Instrumen Penelitian	42
F. Metode Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58

A. Sejarah Perusahaan	58
B. Profil Responden.....	63
C. Teknik Analisis Data (n=250).....	66
D. Teknik Analisis Data (n=235)	104
E. Hipotesis	144
F. Pembahasan	148
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	158
A. Kesimpulan	158
B. Saran	160
DAFTAR PUSTAKA.....	164

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Harga Sepatu di Marketplace.....	9
Tabel 2 Peneliti Terdahulu	31
Tabel 3 Operasional Variabel.....	39
Tabel 4. Skala Likert	43
Tabel 5 <i>Goodness of Fit</i>	53
Tabel 6 Profil Responden	64
Tabel 7 Kriteria Skor Variabel Penelitian	67
Tabel 8 Jawaban responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	67
Tabel 9 Jawaban responden pada Variabel Kualitas Produk (X2).....	68
Tabel 10 Jawaban responden pada Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	69
Tabel 11 Jawaban responden pada Variabel Keputusan Pembelian (Z)	70
Tabel 12 Hasil <i>output modification indices</i> model_1 CFA Konstruksi Eksogen Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 13 Hasil output Model_2 CFA Konstruksi Eksogen Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 14 Hasil Output Model_2 Konstruksi Eksogen Kualitas Pelayanan.	74
Tabel 15 Hasil pengujian Model_2 Konstruksi Eksogen Kualitas Pelayanan	75
Tabel 16 Hasil Output Modification indices Model_3 CFA Konstruksi Eksogen Kualitas Produk	76
Tabel 17 Hasil Output Model_4 CFA Konstruksi Eksogen Kualitas Produk	77
Tabel 18 Hasil Output Model_4 CFA Konstruksi Eksogen Kualitas Produk	78
Tabel 19 Hasil pengujian Model_4 Konstruksi Eksogen Kualitas Produk ...	79
Tabel 20 Hasil Output Modification Indices Model _15 CFA Gabungan Konstruksi Eksogen	80
Tabel 21 Hasil Output Model _6 CFA Gabungan Konstruksi Eksogen	81
Tabel 22 Hasil pengujian Model_6 Konstruksi Eksogen Gabungan	83
Tabel 23 Hasil Output Model_7 CFA Konstruksi Endogen Keputusan Pembelian	84

Tabel 24 Hasil pengujian Model_8 CFA Konstruk Endogen Keputusan Pembelian	85
Tabel 25 Hasil Output Model_9 CFA Konstruk Endogen Kepuasan Konsumen	86
Tabel 26 Hasil pengujian Model_10 CFA Konstruk Eksogen Kepuasan Konsumen	87
Tabel 27 Hasil Output Full Model_1	88
Tabel 28 Hasil Output Full Model_2	90
Tabel 29 Hasil Output Full Model_2	91
Tabel 30 Hasil Output Full Model_2	92
Tabel 31 Hasil Output Full Model_3	93
Tabel 32 Evaluasi Outlier	97
Tabel 33 Evaluasi Setelah Outlier	100
Tabel 34 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	104
Tabel 35 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Produk	105
Tabel 36 Hasil Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian	106
Tabel 37 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen	107
Tabel 38 Model_11 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan	109
Tabel 39 Model_11 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan	110
Tabel 40 Hasil pengujian Model_11 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan	111
Tabel 41 Hasil output modification indices Model_12 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Produk	112
Tabel 42 Hasil output Model_13 Konstruk Eksogen Kualitas Produk	113
Tabel 43 Hasil output Model_13 Konstruk Eksogen Kualitas Produk	113
Tabel 44 Hasil pengujian Model_13 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Produk	114
Tabel 45 Hasil output modification indices Model_14 CFA Konstruk Eksogen Gabungan	115
Tabel 46 Hasil output modification indices Model_15 CFA Konstruk Eksogen Gabungan	117

Tabel 47 Hasil output modification indices Model_15 CFA Konstruk Eksogen Gabungan	117
Tabel 48 Hasil pengujian Model_15 CFA Konstruk Eksogen Gabungan ...	118
Tabel 49 Hasil output Model_16 CFA Konstruk Endogen Keputusan Pembelian	119
Tabel 50 Hasil output Model_16 CFA Konstruk Endogen Keputusan Pembelian	120
Tabel 51 Hasil pengujian Model_16 CFA Konstruk endogen Keputusan Pembelian	121
Tabel 52 Hasil output Model_17 CFA Konstruk Endogen Kepuasan Konsumen	122
Tabel 53 Hasil output Model_17 CFA Konstruk Endogen Kepuasan Konsumen	122
Tabel 54 Hasil pengujian Model_17 CFA Konstruk endogen Kepuasan Konsumen	123
Tabel 55 Hasil Output Modification indices Full Model_5	124
Tabel 56 Hasil Output Modification indices Full Model_6	126
Tabel 57 Hasil pengujian Full Mode 6	128
Tabel 58 Evaluasi Outlier	132
Tabel 59 Hasil Output Uji Normal	135
Tabel 60 Hasil output dengan prosedur Bootstrap	136
Tabel 61 Perbandingan SE bootstrap dengan SE ML	137
Tabel 62 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	138
Tabel 63 Standardized Regression Weights:	140
Tabel 64 Korelasi Antar Konstruk dan Akar kuadrat VE	141
Tabel 65 Hasil Output pengaruh	141
Tabel 66 Hasil Output pengaruh	142
Tabel 67 Hasil Output pengaruh	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Persebaran Penjualan Sepatu Lokal di Indonesia	5
Gambar 2 Jenis-jenis sepatu Ardiles	6
Gambar 3 Review Negatif (1)	7
Gambar 4 Review Negatif (2)	7
Gambar 5 Review Negatif (2)	8
Gambar 6 Review Negatif (2)	8
Gambar 7 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 8 Konstruk Penelitian.....	45
Gambar 9 Logo Ardiles	61
Gambar 10 Struktur Organisasi	62
Gambar 11 Model_1 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan.....	72
Gambar 12 Model_2 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan	73
Gambar 13 Model_3 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Produk.....	75
Gambar 14 Model_4 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Produk	77
Gambar 15 Model_5 CFA Konstruk Eksogen Gabungan	79
Gambar 16 Model_6 CFA Konstruk Eksogen Gabungan	81
Gambar 17 Model _7 CFA Konstruk Endogen Keputusan Pembelian	84
Gambar 18 Model_9 CFA Konstruk Endogen Kepuasan Konsumen	86
Gambar 19 Full Model_1	88
Gambar 20 Full Mode 2.....	89
Gambar 21 Koefisein Regresi Full Model_3.....	95
Gambar 22 Model_11 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Pelayanan.....	109
Gambar 23 Model_12 CFA Konstruk Eksogen Kualitas Produk	111
Gambar 24 Model_13 Konstruk Eksogen Kualitas Produk.....	112
Gambar 25 Model_14 Konstruk Eksogen Gabungan.....	115
Gambar 26 Model_15 Konstruk Eksogen Gabungan.....	116
Gambar 27 Model_16 Konstruk Endogen Keputusan Pembelian.....	119
Gambar 28 Model_17 Konstruk Endogen Kepuasan Konsumen.....	121
Gambar 29 Full Model_5	124

Gambar 30 Full Model_6	125
Gambar 31 Koefisien Regresi Full Model_6	130
Gambar 32 Gabungan Pengaruh	144

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	166
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	169
Lampiran 3 Profil Responden	193
Lampiran 4 Output Uji	195